VERSION 2013/06

worldline
e-payment services

Conditions générales du Contrat-cadre d'affiliation pour le traitement des cartes de crédit et des schémas de débit internationaux « Point of Sale » (POS)

CHAPITRE I. LES PARTIES

ATOS WORLDLINE S.A., dont le siège est établi à 1130 Bruxelles, 1442 chaussée de Haecht, enregistrée en tant qu'établissement de paiement auprès de la Commission Bancaire, Financière et des Assurances (www.cbfa.be), désignée ci-après comme « AWL », et le « Commerçant », tel qu'il est spécifié dans les Conditions particulières d'affiliation.

CHAPITRE II. OBJET DU CONTRAT-CADRE

Le présent Contrat-cadre régit les modalités de fonctionnement entre le Commerçant et AWL. Par le présent contrat, le Commerçant accepte dans son/ses commerce(s), conformément aux Conditions particulières d'affiliation signées entre les deux parties, toutes les Cartes Visa, Visa Electron, V PAY, MasterCard et Maestro valides. AWL s'engage à traiter toutes les Transactions Visa, Visa Electron, V PAY, MasterCard et Maestro valides qui lui sont transmises par le Commerçant.

Les modes d'emploi et les communications au Commerçant concernant l'acceptation de la Carte (par exemple les informations reprises sur le site Internet d'AWL, à savoir www.atosworldline.be, les formations données au Commerçant et à son personnel, les dispositions PCI,...) font partie intégrante du présent Contrat-cadre. Les Parties acceptent que les données des dossiers et les documents sur d'autres supports que le papier ont la même valeur de preuve que les versions sur papier et qu'ils sont légalement contraignants. Atos Worldline S.A. se réserve le droit de transmettre des documents au Client par le biais du moyen de communication qu'elle juge le plus approprié, comme l'Internet. Les Parties ne contesteront pas l'admissibilité des documents pour la simple raison qu'ils ont été mis à disposition ou fournis sous une forme électronique.

CHAPITRE III. TERMINOLOGIE

III.1. « Carte » : chaque carte de paiement valide qui répond aux caractéristiques des produits de Visa et/ou MasterCard, V-Pay et/ou Maestro.

III.2. « Titulaire de Carte » : la personne dont le nom est imprimé sur la Carte et dont la signature correspond à celle apposée au verso de la Carte, à l'exception des Cartes prépayées.

III.3. « Transaction » : toute opération financière découlant de l'achat de biens ou services, à l'exception du retrait d'argent liquide, et réglée au moyen de la Carte.

III.4. « Preuve d'achat » (Sales Voucher) : le document émis par le Terminal comme preuve de la Transaction. Ce document est également appelé Ticket de Transaction.

III.5. « Note de crédit » (Credit Voucher) : le document établi pour annulation, en tout ou en partie, d'une Transaction transmise.

III.6. « Limite d'acceptation » (Floor Limit) : le montant maximum pour lequel le Commerçant peut accepter une Transaction sans l'obtention d'un Code d'autorisation.

III.7. « Compte interne » : un compte interne détenu par AWL au nom du Commerçant et qui est utilisé pour l'exécution des Transactions.

III.8. « Terminal » : chaque Terminal qui non seulement autorise la Transaction, mais peut également, s'il n'est pas couplé à une caisse, imprimer la Preuve d'achat (Sales Voucher), qui génère l'envoi automatique de la Transaction à AWL et qui a été certifiée par un organisme de contrôle agréé.

III.9. « Code d'Autorisation » : ce code indique que la Carte peut être acceptée à condition que le Commerçant respecte en même temps toutes les obligations de contrôle au moment de l'acceptation d'une Carte. Le Code d'Autorisation signifie seulement qu'il n'y a à ce moment aucune opposition à la Carte, que la Limite d'utilisation n'est pas dépassée et que la carte n'a pas expiré. L'obtention d'un Code d'Autorisation n'implique pas nécessairement que la Carte soit valable ou que la personne qui la présente soit le Titulaire de Carte légitime.

III.10. « Prestataire des services de paiement » : Atos Worldline S.A., personne juridique mandatée pour offrir des services de paiement au Commerçant.

III.11. « Limite d'utilisation » : le montant total maximal que le Titulaire de Carte peut dépenser avec sa Carte.

III.12. « Code secret » ou « Code PIN » : code que le Titulaire de Carte doit introduire sur le clavier sécurisé du Terminal pour valider la Transaction, lorsque le Terminal le demande.

III.13. « Programme PCI (Payment Card Industry) » : un standard international qui est supporté par les principales compagnies de cartes de crédit, comme Visa et MasterCard International, et qui a pour but de lutter contre les abus éventuels concernant les données des cartes de crédit.

III.14. « Contrat-cadre » : le présent contrat en matière de services de paiement entre AWL et le Commerçant, comprenant les présentes conditions générales, les Conditions particulières d'affiliation et les éventuelles annexes, qui régit la future exécution des Transactions séparées et successives.

III.15. « Paiement» : un paiement est effectué pour l'exécution du présent Contrat-cadre, dès que le compte d'AWL est débité.

CHAPITRE IV. MODALITÉS DE FONCTIONNEMENT

SECTION IV.1. AFFILIATION

AWL attribue un ou plusieurs numéros d'affiliation au Commerçant. Ce ou ces numéros d'affiliation sont mentionnés dans les Conditions particulières d'affiliation. Le Commerçant s'engage à vérifier que le(s) numéro(s) d'affiliation initialisé(s) dans le terminal correspond(ent) au(x) numéro(s) attribué(s) par AWL. Si ce n'est pas le cas, il ne peut en aucun cas accepter des Transactions et il doit d'abord contacter AWL. Ceci s'applique en particulier à la cession d'un établissement commercial. Toute transaction acceptée au mépris de cette obligation peut être à nouveau débitée du compte du Commerçant. AWL tiendra au nom du Commerçant un ou plusieurs comptes internes, sur lesquels seront comptabilisées toutes les Transactions ou Notes de crédit.

SECTION IV.2. ACCEPTATION DE LA CARTE ET INDEMNISATION DU SERVICE

A dater de la signature du Contrat-cadre, le Commerçant acceptera toute Carte qui est présentée par le Titulaire de Carte et qui satisfait aux articles III.1 et III.2.

Le Commerçant paiera à AWL une indemnité pour le traitement des Transactions. Celle-ci est composée d'un pourcentage, tel qu'il est défini dans les Conditions particulières d'affiliation.

Le Commerçant accepte la structure tarifaire telle qu'elle est soumise par AWL. Au cas où le Commerçant devait souhaiter une autre structure tarifaire, il soumettra cette demande à AWL par écrit.

Au cas où le Commerçant devait appliquer un quelconque prélèvement, différence de prix, condition, obligation ou garantie spéciale lors de la présentation d'une Carte, celui-ci sera clairement affiché avant l'initiation de la Transaction et il sera proportionnel à l'indemnité que paie le Commerçant pour le traitement de ses Transactions.

Le Commerçant ne peut accepter aucune Transaction en l'absence de la Carte et du Titulaire de Carte. Certains Commerçants acceptent des Transactions en l'absence du Titulaire de Carte (dans des secteurs comme le secteur hôtelier, les agences de voyages, les locations automobiles, le commerce Internet,...). Ces commerçants doivent signer un addendum et/ou une convention dérogatoire pour les Transactions pour lesquelles la carte n'est pas lue. Ces Commerçants supportent en tout cas tous les risques financiers découlant de la contestation de ces Transactions.

AWL se réserve le droit de facturer une indemnité pour des opérations administratives et techniques complémentaires.

Atos Worldline S.A. - Chaussée de Haecht 1442 - B-1130 Bruxelles - Tél. +32 (0)2 727 88 89 - Fax +32 (0)2 727 67 67 - be.worldline.com
TVA BE 0418.547.872 - RPM Bruxelles - ING 310-0269424-44 - BIC BBRUBEBB - IBAN BE55 3100 2694 2444

1702020247

SECTION IV.3. CONTRÔLE ET AUTORISATION D'UNE TRANSACTION

IV.3.1. Le Commerçant s'engage, pour chaque Carte qui lui est présentée en paiement, à contrôler au préalable les éléments suivants, à savoir que:

a. celle-ci correspond à la description sous l'article III.1;
b. la Carte porte une puce, qu'elle ne présente pas des signes extérieurs de dommage (autres que ceux liés à l'usure normale de la Carte);
c. le nom du Titulaire de Carte et le Numéro de Carte sont imprimés, en relief ou non, sur la Carte;
d. la Carte est signée par le Titulaire de Carte;
e. les caractéristiques extérieures du Titulaire de Carte correspondent aux données mentionnées sur la Carte et notamment à la photo éventuellement présente sur la Carte;
f. la Carte n'a pas expiré : la date d'expiration de la Carte, imprimée en relief ou non, sur la Carte pour Visa, Visa Electron, V PAY et MasterCard; pour la carte de débit Maestro, la date de validité peut être reprise sur la Carte, mais elle est uniquement mentionnée avec certitude sur la Preuve d'Achat;
g. la Carte ne présente pas de signes extérieurs d'imitation ou de falsification, les éléments suivants (sans être limitatifs) devant être contrôlés:
   - la représentation du logo officiel pour Visa, Visa Electron, V PAY, MasterCard et Maestro;
   - la réaction UV pour Visa et MasterCard.

Si la Carte ne répond pas aux contrôles décrits ci-dessus, le Commerçant s'engage à contacter la ligne CODE 10 (+32 2 205 85 65) et à suivre les instructions de l'opérateur.

IV.3.2. Quel que soit le montant, le Commerçant s'engage à obtenir un Code d'Autorisation par le biais du Terminal pour chaque Transaction. Le Commerçant ne peut en aucun cas scinder une Transaction en plusieurs Preuves d'achat afin de contourner la demande d'une Autorisation. En cas de non-fonctionnement du Terminal, le Commerçant doit prendre contact avec le Communication Center d'AWL pour un support technique. Si aucune solution, reconnue et approuvée par AWL ne peut être trouvée au problème, le Commerçant ne peut accepter la Carte. AWL définit et introduit les normes de fonctionnement et les paramètres de sécurité du Terminal. Ni le Commerçant, ni des tiers agissant au nom d'un autre mandant qu'AWL ne peuvent apporter la moindre modification à ces normes de fonctionnement et paramètres de sécurité. Le Commerçant s'engage à maintenir le Terminal connecté en permanence et à avertir immédiatement AWL en cas d'interruption. AWL se réserve le droit d'apporter aux programmes et aux procédures d'utilisation toutes les modifications ou améliorations qu'elle estime nécessaires au développement et à la protection du système de paiement. Le Commerçant s'engage à accepter toute modification ou amélioration et à permettre leur application pour les Terminaux installés chez lui. Le Commerçant s'engage à utiliser le terminal uniquement dans le point de vente convenu. Il ne peut déplacer le Terminal sans notification écrite à AWL.

IV.3.3. A la demande d'AWL, en cas d'irrégularité, si la Carte présente des signes de falsification ou s'il est manifeste, probable ou possible que le présentateur de la Carte ne soit pas le Titulaire de Carte légitime, le Commerçant doit contacter la ligne CODE 10 (+32 2 205 85 65) ou, si possible, retenir la Carte qui lui est présentée et la restituer à AWL après l'avoir coupée en deux. Ce retrait se fera sans causer de dommages évitables aux personnes ou aux marchandises.
Le Commerçant préservera AWL de toute plainte ou demande qui pourrait surgir à l'occasion d'un tel retrait.

IV.3.4. Lorsque le Titulaire de Carte présente au Commerçant une Carte pourvue d'une puce, il introduit la Carte dans le lecteur de cartes et suit les instructions qui apparaissent sur le Terminal. Si la puce est endommagée, le Terminal demandera de lire la piste magnétique de la Carte. Il signalera également au Titulaire que sa Carte est endommagée et il l'invitera à prendre contact à ce sujet avec l'émetteur de sa Carte.

SECTION IV.4. ETABLISSEMENT D'UNE PREUVE D'ACHAT (SALES VOUCHER) ET D'UNE NOTE DE CRÉDIT (CREDIT VOUCHER)

IV. 4.1 Preuves d'Achat (Sales Vouchers) imprimées par le Terminal ou la caisse : la déclaration de validité d'une Transaction par le Titulaire de Carte peut s'effectuer de deux manières:

- Acceptation de Transactions par l'introduction du code secret : dans ce cas, le Titulaire de Carte introduit son Code secret (code pin) sur le clavier sécurisé et prévu à cet effet du Terminal. Après l'introduction de son Code secret, le Titulaire de Carte appuie sur la touche «OK» du Terminal. Le Commerçant garantit au Titulaire de Carte la possibilité d'introduire son Code secret en toute discrétion. AWL n'a reçu la Transaction que si l'écran du Terminal le confirme. Le Terminal imprime 2 tickets; le ticket destiné au client est remis au Titulaire de la Carte; le ticket destiné au commerçant revient au Commerçant (voir aussi l'article IV. 8.).
- Acceptation de Transactions à l'aide de la signature d'une Preuve d'Achat : le Commerçant est toujours tenu de comparer les données imprimées sur la Preuve d'Achat avec celles mentionnées sur la Carte (et notamment la correspondance du nom imprimé du Titulaire de Carte et du Numéro de Carte avec le nom et le numéro repris sur la Carte). En cas de différence, il doit immédiatement prévenir la ligne CODE 10 d'AWL (+32 2 205 85 65) et refuser la Transaction. Pour chaque Preuve d'Achat valide, le Commerçant demande au Titulaire de Carte de signer la Preuve d'Achat à l'endroit indiqué à cet effet. Le Commerçant contrôle la correspondance de la signature apposée sur la Preuve d'Achat avec celle apparaissant sur la Carte. Si la signature du Titulaire de Carte correspond à celle de la Carte, une copie de la Preuve d'Achat est remise au Titulaire de Carte. Si la signature n'est pas identique, le Commerçant demande au présentateur de la carte des preuves supplémentaires d'identité pour prouver qu'il est bel et bien le Titulaire de Carte légitime. Le Commerçant conserve une copie de ces preuves d'identité supplémentaires ou les données (dont la véracité peut être contrôlée par AWL) qui peuvent à tout moment être demandées par AWL. La façon dont la Transaction est validée est déterminée par la Carte et ne peut en aucun cas être modifiée par le Commerçant. Le Commerçant est obligé de suivre les instructions du Terminal lors de l'acceptation de la Carte. En cas de contestation, l'historique et les listings d'AWL serviront de preuve pour savoir si le Commerçant a suivi ou non les instructions du Terminal. En cas de comportement inhabituel, de dépenses inhabituelles et/ou de suspicion de la moindre irrégularité, le Commerçant téléphone immédiatement à la ligne CODE 10 de la Société (+32 2 205 85 65) avant d'accepter la Transaction. Le Commerçant suivra alors les instructions de l'opérateur.

IV. 4.2 Etablissement de Notes de crédit et annulation de Transactions : si le Titulaire de Carte présente une réclamation légitime concernant des biens ou des services vendus ou restitue les biens pour une raison valable, le Commerçant ne peut refuser de les échanger ou d'établir une Note de crédit pour l'unique raison que les biens ont été payés au moyen d'une Carte. En aucun cas, le remboursement ne se fera en espèces. Si le Commerçant établit une Note de crédit pour annuler une Transaction faite au moyen de la Carte et qu'il ne l'effectue pas par le biais de son Terminal, il ne pourra utiliser que les Notes de crédit approuvées par AWL. Les données de la Carte, ainsi que la date et le montant, sont mentionnés sur la Note de crédit. Cette Note de crédit doit être envoyée à AWL dans un délai de 12 jours calendrier après sa date d'émission. La Note de crédit ne peut être établie qu'au profit de la Carte avec laquelle la Transaction a été effectuée. Le Commerçant équipé d'un terminal a la possibilité d'annuler une Transaction par le biais de son Terminal, dans un délai de 11 jours calendrier, en y introduisant le Code d'Autorisation, la date et l'heure de la Transaction.

SECTION IV.5. PAIEMENT DES TRANSACTIONS

AWL comptabilise sur le(s) compte(s) interne(s) du Commerçant le montant total des Transactions acceptées, déduction faite de la commission mentionnée dans les Conditions particulières d'affiliation. AWL se réserve le droit de vérifier toutes les Transactions du Commerçant. En cas d'irrégularité ou si ces conditions ne sont pas strictement et entièrement respectées, le Commerçant autorise AWL à débiter ou à créditer son compte interne de toute différence négative ou positive. AWL versera le montant des Transactions, déduction faite de la commission, sur le compte bancaire dont le numéro est communiqué par écrit par le Commerçant à AWL. Le délai d'exécution maximal est « D+ 4 », l'élément « D » étant défini comme étant la date à laquelle la Transaction a été enregistrée par AWL et l'élément « 4 » étant la date à laquelle la banque de AWL donne l'ordre de procéder au paiement à la banque du Commerçant. Tous les comptes internes ouverts au nom du Commerçant auprès d'AWL forment les éléments d'un seul et même compte. AWL peut à tout moment effectuer la compensation entre ces différents comptes. Atos Worldline se réserve le droit, ce que le Client accepte, de retenir sur les montants des Transactions de paiement demandées au profit du client, toutes les sommes qui lui sont dues par le Client et qui sont échues à la date de réalisation de la Transaction de paiement ou à la date de réception de l'ordre de transfert. Toutefois, ce prélèvement ne s'opérera qu'après envoi au Client d'une mise en demeure par AWL. AWL se réserve de plus le droit de facturer les frais liés à ce prélèvement au Client. Si les obligations du présent Contrat-cadre ne sont pas strictement respectées ou si AWL constate des anomalies, AWL se réserve le droit de ne créditer le Commerçant qu'après enregistrement du paiement du Titulaire de Carte ou clôture du différend. Ce retard de paiement ne donne droit à aucune indemnité pour le Commerçant. En aucun cas, un paiement d'AWL au Commerçant ne pourra être considéré comme une reconnaissance par AWL de la validité d'une Transaction. En aucun cas, AWL ne sera tenue d'intervenir dans un différend entre le Commerçant et un Titulaire de Carte, ni d'en tenir compte de quelque manière que se soit. AWL pourra, à tout moment, et sans limite dans le temps, débiter le compte interne du Commerçant dans les cas suivants (énumération non limitative) :

a. si le Contrat-cadre n'a pas été strictement respecté;
b. si le Commerçant n'a pas respecté le mode de traitement de la Carte (lecture de la puce si celle-ci est présente/lecture de la piste magnétique) et le mode de validation de la Transaction (Code secret/signature) définis par la Carte et le Terminal;
c. si l'ensemble des contrôles qui précèdent l'acceptation de la Carte et qui sont décrits à l'article IV.3.1 n'est pas respecté;
d. si les Preuves d'Achat ne sont pas signées ou sont mal signées (uniquement pour les Transactions qui doivent être validées par la signature du Titulaire de Carte);
e. si un Titulaire de carte conteste la vente, la livraison des marchandises ou la prestation de services concernant la Preuve d'achat, conteste la conformité des marchandises livrées et/ou si le montant de la Transaction de paiement n'a pas été repris sur la Preuve d'achat au moment de sa signature par le Titulaire de carte
f. si les marchandises ont été rendues ou retournées;
g. si la vente des marchandises ou l'exécution des services qui font l'objet de la Transaction constitue une violation des lois, règlements ou d'autres dispositions en vigueur et/ou sont contraires aux bonnes moeurs ou à l'ordre public;
h. si la Limite d'Acceptation a été dépassée sans Autorisation préalable;
i. si la Carte et le Titulaire de Carte n'étai(en)t pas présent(s) lors de la Transaction;
j. si le ou les numéros initialisé(s) dans le Terminal ne correspondent pas au(x) numéro(s) attribué(s) par AWL;
k. si le nom du Titulaire de Carte et/ou le Numéro de Carte imprimé sur la Preuve d'Achat ou sur le Ticket de transaction ne correspond pas au nom et/ou au numéro repris sur la Carte;

Atos Worldline S.A. - Chaussée de Haecht 1442 - B-1130 Bruxelles - Tél. +32 (0)2 727 88 89 - Fax +32 (0)2 727 67 67 - be.worldline.com
TVA BE 0418.547.872 - RPM Bruxelles - ING 310-0269424-44 - BIC BBRUBEBB - IBAN BE55 3100 2694 2444

l. s'il s'avère que le Commerçant a remis de l'argent en espèces au présentateur de carte;
m. si le Commerçant n'a pas respecté l'article IV.8 (uniquement pour les Transactions devant être validées par la signature du Titulaire de Carte);
n. s'il s'avère que la Carte n'était pas signée.

Si le compte interne du Commerçant présente un solde en faveur d'AWL, le Commerçant sera tenu de rembourser immédiatement ce montant, à la première demande d'AWL. Ce solde produira de plein droit un intérêt débiteur de 1 % par mois, acquis au jour le jour. Si AWL réclame un montant au Commerçant et que ce dernier ne paie pas immédiatement après la première injonction envoyée par lettre recommandée, le Commerçant sera de plein droit redevable envers AWL d'une indemnité forfaitaire de 12 % sur le solde échu, avec un minimum de 125 euros à titre de frais de dossier. Dans ce cas, AWL peut également mettre fin immédiatement au Contrat-cadre.

SECTION IV.6. ENCAISSEMENT DU MONTANT DE LA TRANSACTION

Seule AWL a le droit de recevoir du Titulaire de Carte les paiements relatifs aux Transactions traitées par elle. Le Commerçant s'engage à ne procéder à aucun recouvrement à charge du Titulaire de Carte sans autorisation écrite formelle d'AWL. Si une telle autorisation est donnée, le Commerçant s'engage à signaler à AWL tout paiement relatif à la Transaction.

SECTION IV.7. CONTESTATIONS

Le Commerçant dispose d'un délai de 45 jours calendrier après la date d'émission d'une Preuve d'Achat pour en signaler, soit le non-paiement, soit une divergence du montant. Passé ce délai, il accepte irrévocablement la situation comptable de son compte interne (sans préjudice des dispositions de l'article IV. 5). Si AWL a procédé au débit du compte du Commerçant en application de l'article IV. 5, le Commerçant dispose d'un délai de 30 jours pour contester le débit par recommandé et de façon motivée. Passé ce délai, le Commerçant est censé accepter sans conditions la situation de son compte.

SECTION IV.8. CONSERVATION DES PREUVES D'ACHAT, NOTES DE CRÉDIT ET FICHES RÉCAPITULATIVES

En ce qui concerne les Transactions opérées par le biais de la signature d'une Preuve d'Achat, le Commerçant s'engage à conserver les Preuves d'Achat originales signées par le Titulaire de Carte, les Notes de crédit et les fiches récapitulatives, ainsi que les détails de la vente, au moins 2 ans après leur date d'émission. En ce qui concerne les Transactions opérées par le biais de l'introduction d'un code PIN, Le Commerçant conservera le ticket qui lui est destiné jusqu'au moment du paiement. Sur simple demande écrite d'AWL, le Commerçant sera tenu de transmettre une copie intégrale et lisible des preuves concernées dans un délai de 10 jours calendrier, à défaut de quoi AWL sera habilitée à débiter le compte en conformité avec l'article IV.5.

CHAPITRE V. PUBLICITÉ

SECTION V.1. APPOSITION OBLIGATOIRE DES LOGOS OFFICIELS

Le Commerçant apposera au moins à l'entrée de son/ses point(s) de vente, de façon apparente, les logos officiels des Cartes pour informer le public qu'il accepte en paiement les cartes Visa, Visa Electron, V PAY, MasterCard et Maestro.

SECTION V.2. MATÉRIEL PUBLICITAIRE PROPRE

Le Commerçant s'engage aussi à obtenir l'approbation écrite préalable d'AWL, s'il souhaite produire et/ou distribuer du matériel publicitaire personnel, avec mention du nom, du logo officiel ou de toute autre référence aux produits de Visa, Visa Electron, V PAY, MasterCard, Maestro et BCC.

CHAPITRE VI. MODIFICATION DU CONTRAT-CADRE

AWL se réserve le droit de modifier à tout moment le présent Contrat-cadre par l'envoi au Commerçant d'une nouvelle version ou d'une annexe. Le Commerçant disposera d'un délai de deux mois pour refuser les nouvelles conditions par écrit, ce qui entraînera la résiliation de plein droit du Contrat-cadre. Passé ce délai, le Commerçant sera censé avoir accepté le nouveau Contrat-cadre. Le Commerçant informera également AWL par écrit, dans un délai de 15 jours calendrier, de toute modification de statut, d'activité (type de produits ou services proposés), d'adresse ou de dénomination commerciale. Si le Commerçant arrête l'acceptation des Cartes, il doit en avertir immédiatement AWL par lettre recommandée. AWL se réserve le droit de refuser toute modification dans le mode de traitement des transactions, ou de soumettre ladite modification à une adaptation des Conditions particulières d'affiliation.

CHAPITRE VII. PÉRIODE TRANSITOIRE

AWL n'est jamais liée par ses agents commerciaux. AWL se réserve dès lors le droit de refuser l'affiliation d'un Commerçant, sans devoir se justifier et ce, pendant une période d'un mois après la réception du Contrat-cadre. Le refus du Contrat-cadre par AWL doit être notifié au Commerçant dans ce délai. Pendant la période transitoire, AWL s'engage à honorer toutes les Transactions acceptées par le Commerçant, pour autant que le Contrat-cadre soit respecté.

CHAPITRE VIII. RESPONSABILITÉS DES PARTIES

VIII.1 AWL s'engage à suivre les évolutions imposées par les organismes de paiement internationaux dans le domaine des systèmes d'acceptation et réseaux.
VIII.2 AWL a exclusivement recours à des Terminaux de paiement certifiés par une instance compétente à cet effet. Il est interdit au Commerçant d'utiliser des Terminaux de paiement non certifiés par EPCI (Electronic Payment Certification Institute). Le Commerçant qui n'est pas équipé d'un Terminal de paiement capable de traiter des Transactions de paiement effectuées au moyen de cartes à puce et validées par l'introduction du Code secret du Titulaire de carte supporte seul le risque financier lié aux litiges intentés par des Titulaires de carte concernant des Transactions de paiement effectuées sur son Terminal de paiement. AWL ne peut pas être tenue pour responsable en cas de dommages directs ou indirects dans le chef du Commerçant suite au non-fonctionnement, à l'interruption, à un accident ou au non-respect du mode d'emploi du Terminal de paiement ou du Logiciel de traitement ou encore suite à la non-accessibilité d'AWL.

VIII.3 Le Commerçant supporte l'intégralité du risque lié à sa négligence ou à un acte intentionnel et est responsable pour les abus et fraudes, y compris les amendes et coûts éventuels pouvant être imposés à AWL par Visa et/ou MasterCard, pouvant être commis par ses préposés ou toute autre personne, quelle qu'elle soit, dans le cadre de l'acceptation de la Carte.

VIII.4 AWL n'est pas responsable pour les conséquences d'un usage incorrect ou frauduleux du Terminal de paiement. Dès que le Commerçant constate une violation des mécanismes de protection ou estime être confronté à une escroquerie (ou tentative d'escroquerie) ou à un Titulaire de carte frauduleux (compte tenu, par exemple du montant, du nombre, de la nature ou de l'origine des Transactions, d'une différence entre l'adresse du Titulaire de carte,...), il doit immédiatement en informer le ligne Code 10 d'AWL (+32 2 205 85 65) afin de limiter les dommages complémentaires éventuels.

VIII.5 Le Commerçant est responsable pour les abus et fraudes que des personnes, quelles qu'elles soient, pourraient commettre lors de l'acceptation de la Carte dans son(ses) point(s) de vente.

VIII.6 Le Commerçant et ses cocontractants, pour lesquels le Commerçant se fait fort, sont obligés de protéger les Données des tractions contre toute forme d'interception en cours de transport et de stockage, dans la mesure où une telle protection est autorisée par les règles édictées par l'organisme PCI. Le Commerçant reconnaît être informé des normes PCI (Payment Card Industry) et déclare accepter ces normes (https://www.pcisecuritystandards.org). Le remboursement de toute fraude liée au non-respect de ces normes sera imposé au Commerçant, y compris toutes les amendes pouvant être infligées, le cas échant, par Visa et/ou MasterCard.

VIII.7 Le Commerçant sera tenu pour responsable, y compris en ce qui concerne les amendes et frais éventuels imposés à AWL par Visa et/ou MasterCard, pour l'usage frauduleux fait des données interceptées ou pour d'éventuelles falsifications de Cartes si son point de vente est défini comme étant le «COMMON PURCHASE POINT» (à savoir le point de vente du Commerçant identifié comme étant le point commun qui a servi, avant la falsification, à des Transactions de paiement authentiques ou des tentatives authentiques de Transaction de paiement ou qui a fait office de lieu de stockage du numéro de carte) en ce qui concerne les Cartes authentiques.

VIII.8 Si AWL a des soupçons fondés (par exemple sur base de l'identification du Commerçant par un système de détection de fraudes) en ce qui concerne l'identification du Commerçant comme étant un «COMMON PURCHASE POINT»:
a. AWL sera habilitée à bloquer immédiatement le Compte interne du Commerçant jusqu'au moment où le Compte interne sera crédité d'un montant au moins égal à la provision mentionnée ci-dessous, les retards de paiement découlant de ce blocage ne générant aucun droit à des intérêts ou toute autre forme de dédommagement;
b. AWL sera habilité à utiliser les sommes disponibles sur le Compte interne du Commerçant pour constituer une provision destinée au paiement de l'ensemble des fraudes, amendes et autres frais liés à l'incident. Cette provision sera estimée sur base de facteurs tels que le nombre de Cartes de paiement impliquées et les tarifs et amendes tels qu'ils ont été déterminés par Visa et Mastercard. Lors de la clôture de l'incident, AWL transmettra le solde éventuellement restant au Commerçant par l'intermédiaire du Compte interne de ce dernier. Au cas où la provision ou les sommes disponibles sur le Compte interne devaient s'avérer insuffisantes, AWL pourra procéder au recouvrement du solde auprès du Commerçant;
c. le Commerçant se verra, à la première demande d'AWL et dans un délai de 48 heures à compter de la notification d'AWL concernant le fait que le Commerçant est suspecté d'être un «COMMON PURCHASE POINT», chargé de la mission de désigner un auditeur légal, certifié par PCI, qui se verra charger de la mission de procéder à un audit légal concernant l'incident. Le Commerçant s'assurera qu'AWL peut consulter tous les rapports rédigés par l'auditeur légal en ce qui concerne l'incident. Si le Commerçant ne respecte pas le délai imposé pour la désignation d'un auditeur légal, AWL sera habilité à désigner elle-même un auditeur légal à charge du Commerçant. Les frais liés à cette désignation seront également estimés dans le cadre de la provision et portés en compte au Commerçant.

VIII.9 S'il s'avère que le Commerçant n'a pas agi en conformité avec les règles de l'organisme PCI alors en vigueur ou s'il a commis une quelconque autre faute en ce qui concerne l'incident, le Commerçant sera responsable pour tous les frais, les amendes imposées par Visa et Mastercard, les frais liés à l'audit légal, ainsi que pour toutes les transactions frauduleuses opérées au moyen de cartes falsifiées ou de données interceptées.

VIII.10 AWL n'assume aucune garantie ou responsabilité concernant la qualité des marchandises ou services fournis par le Commerçant. Le Commerçant préserve AWL de tout recours pouvant être introduit à son encontre du chef des livraisons effectuées par le Commerçant.

Atos Worldline S.A. - Chaussée de Haecht 1442 - B-1130 Bruxelles - Tél. +32 (0)2 727 88 89 - Fax +32 (0)2 727 67 67 - be.worldline.com
TVA BE 0418.547.872 - RPM Bruxelles - ING 310-0269424-44 - BIC BBRUBEBB - IBAN BE55 3100 2694 2444

VIII.11 Le Commerçant qui offre à ses clients Titulaires de carte la possibilité de payer un pourboire par le biais de son Terminal de paiement en mentionnant le montant du pourboire sur la Preuve d'achat, en plus du montant de la Transaction de paiement, supporte seul les risques liés à ces opérations. En cas de contestation par le Titulaire de carte, son Compte interne sera débité du montant du pourboire.

VIII.12 Le Commerçant s'engage à n'accepter que les seuls paiements par Carte correspondant à l'activité mentionnée dans les Conditions d'affiliation particulières. Il n'acceptera que des Transactions de paiement pour son propre compte.

CHAPITRE IX. LOI SUR LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE

Le Commerçant s'engage à n'utiliser les données concernant les Titulaires de Carte et obtenues au cours de l'exécution du présent Contrat-cadre qu'aux seules fins de ce contrat. Il devra veiller, par tous les moyens utiles, à ce qu'elles ne puissent être connues ni interceptées par des tiers. Le Commerçant ne pourra ni traiter, ni utiliser ces données à d'autres fins, ni les aliéner sous une forme quelconque, au profit de qui que ce soit. Le Commerçant est conscient du fait qu'une violation de cette disposition constitue une violation de la législation sur la protection de la vie privée des Titulaires de Carte concernés, et assumera seul toutes les conséquences de ses actes, ainsi que de ceux de ses préposés ou cocontractants, sans qu'AWL en supporte la moindre responsabilité. Les données à caractère personnel concernant le Commerçant, fournies par lui ou obtenues de tiers, sont enregistrées dans un ou plusieurs fichiers. Le maître de ces fichiers est ATOS WORLDLINE S.A. ATOS WORLDLINE S.A. utilisera ces données pour la préparation et la gestion de sa relation avec le Commerçant, pour son propre usage commercial et celui de ses partenaires d'affaires, et pour la prévention et la lutte contre les abus. Le Commerçant a le droit de consulter ces données. Si elles s'avèrent incorrectes, incomplètes ou non pertinentes, il peut en demander la rectification ou la suppression. Le Commerçant qui souhaite exercer ce droit peut le faire en adressant à ATOS WORLDLINE S.A. (Service Affiliation Commerçants) une demande écrite, datée et signée, accompagnée d'une copie (recto/verso) de sa carte d'identité. La Commission pour la protection de la vie privée tient un registre des fichiers automatisés de données à caractère personnel. Le Commerçant qui souhaite des renseignements complémentaires peut consulter ce fichier.

CHAPITRE X. ENTRÉE EN VIGUEUR ET RÉSILIATION DU CONTRAT-CADRE

Le présent Contrat-cadre entre en vigueur à la date de sa signature et reste en vigueur pour une durée indéterminée, sauf dispositions contraires dans les conditions particulières. Le présent Contrat-cadre peut être résilié par le Commerçant moyennant un préavis écrit de deux mois. AWL a un droit particulier de mettre fin à tout moment et avec effet immédiat au Contrat-cadre et à toutes les obligations qui en découlent, y compris la rétention des paiements, sans aucune forme de dédommagement, si elle ne peut par exemple plus avoir une confiance suffisante envers le Commerçant, si la sécurité des systèmes de paiement l'exige, en cas de non-paiement par le Commerçant, d'insolvabilité du Commerçant, de suspicion de fraude, de résiliation unilatérale, par Visa et/ou MasterCard, de la licence de traitement des Transactions. Le Commerçant est tenu d'accepter entièrement la Carte jusqu'au terme du Contrat-cadre. Toutefois, AWL et le Commerçant se réservent le droit de résilier le Contrat-cadre, avec effet immédiat, en cas de non-respect du présent contrat par l'autre partie. Toutes les obligations des parties, nées au plus tard à la date d'expiration du Contrat-cadre, seront maintenues après cette date. Le Contrat-cadre liera les parties, leurs héritiers et ayants droit. En cas de résiliation du Contrat-cadre, le Commerçant enlèvera immédiatement toute référence ou tout matériel publicitaire relatif à Visa, Visa Electron, V PAY, MasterCard en Maestro. Le Commerçant notifiera immédiatement à AWL, par lettre recommandée et par téléfax, l'arrêt de ses activités, quelle qu'en soit la raison. Cet arrêt met fin de plein droit au Contrat-cadre, avec effet immédiat. Toute acceptation ultérieure d'une Carte par le Commerçant n'engagera plus AWL. En cas de changement de statut juridique ou d'activité commerciale du Commerçant, AWL se réserve le droit de mettre fin au Contrat-cadre. Dans un tel cas, un nouveau contrat pourra être établi et signé. A défaut, AWL n'est plus engagée par l'acceptation d'une Carte ultérieure à ce changement de statut.

CHAPITRE XI. LÉGISLATION ANTI-BLANCHIMENT

En exécution de la législation anti-blanchiment en vigueur, le Commerçant posera tous les actes auxquels il serait prié par AWL, comme la production d'une copie de la carte d'identité du gérant ou des statuts de la société. AWL se réserve le droit de suspendre tous les paiements qui reviendraient au Commerçant du fait du présent contrat, jusqu'à ce que le Commerçant ait rempli ses obligations découlant de ladite législation, ou de mettre fin au contrat. AWL mettra le Commerçant en demeure avant la suspension des paiements ou la résiliation du Contrat-cadre.

CHAPITRE XII. COMPÉTENCE DES TRIBUNAUX

Le Contrat-cadre est régi par le droit belge. Si, en cas de contestation au sujet du présent Contrat-cadre, les parties ne peuvent trouver une solution amiable, seuls les tribunaux de Bruxelles seront compétents.

Pour toute plainte éventuelle ou procédure professionnelle extrajudiciaire, le Commerçant pourra s'adresser au SPF de l'Economie, des PME, des Classes moyennes et de l'Energie – Direction générale de contrôle et de médiation – Front Office - NGIII, boulevard du Roi Albert II, 16, 3ème étage, 1000 Bruxelles.

Atos Worldline S.A. - Chaussée de Haecht 1442 - B-1130 Bruxelles - Tél. +32 (0)2 727 88 89 - Fax +32 (0)2 727 67 67 - be.worldline.com
TVA BE 0418.547.872 - RPM Bruxelles - ING 310-0269424-44 - BIC BBRUBEBB - IBAN BE55 3100 2694 2444